



© Sean Prior

LAVOTEL, « L'externalisation de la blanchisserie permet à un établissement hospitalier de simplifier son mode de fonctionnement pour un coût intéressant. »

Créée en 1988, la société Lavotel, membre du groupe Elis (leader européen du secteur de la blanchisserie), est spécialisée dans la location et le traitement de linge et vêtements de travail. Initialement orientée vers le secteur hôtelier, elle fournit aujourd'hui les professionnels des secteurs de la santé, de la restauration et de l'hôtellerie en Suisse romande. En 1995, la rigueur de Lavotel et ses recherches constantes pour optimiser la qualité de ses prestations lui ont permis d'être la première blanchisserie de Suisse romande à bénéficier de la certification ISO 9002. En 1996, Lavotel a développé son produit Rent N'Wash, un linge d'hébergement, de restaurant et de cuisine standardisé qui a donné une toute nouvelle impulsion à l'entreprise et lui a permis de s'agrandir. En 2005, la société a été certifiée ISO 9005 – 14001, pour sa démarche de protection de l'environnement. Aujourd'hui, Lavotel dispose de six sites de production spécialisés à Genève, Nyon, Romanel-sur-Lausanne, La Sarraz, Givisier et Sion. Elle emploie près de 350 collaborateurs et dispose d'une flotte comptant près de 25 véhicules.



Propos recueillis auprès de **François Morgant**,
directeur de Lavotel

La société Lavotel...

François Morgant : La société Lavotel est présente depuis très longtemps sur divers marchés de la Suisse romande, parmi lesquels la santé et l'hôtellerie. Elle est aujourd'hui composée d'environ 350 personnes, elle compte six sites de production et dispose de 25 camions qui assurent les livraisons quotidiennes de linge. Nos équipes sont divisées en quatre secteurs principaux : le traitement du linge en usine, la livraison, l'administration et le service commercial. Lavotel opère historiquement sur l'ensemble de la Suisse romande. Le groupe ELIS intervient, quant à lui, sur l'ensemble du pays.

Que vous confère votre appartenance au groupe ELIS leader européen dans le domaine de la blanchisserie ?

F.M : Le soutien de ce groupe majeur nous permet d'investir régulièrement dans nos outils de production, nos camions et dans la formation de nos équipes. Sa présence nous apporte une sérénité et un soutien financier. Il ne nous rend pas moins autonomes attendu que chaque centre qui compose ce groupe est totalement indépendant dans ses choix. ELIS nous offre une plus grande force tout en préservant notre réactivité.

Quels types de services proposez-vous aux établissements hospitaliers et aux EMS ?

F.M : Nous proposons essentiellement du linge de lit, des vêtements de travail et d'autres services comme les boissons, les tapis de sol ou le sanitaire. Nous disposons également d'une unité spécialisée dans le traitement du linge de résidents en EMS. Cette unité modernisée voilà moins d'un an offre une solution de traçabilité complète des vêtements.

Qui sont vos interlocuteurs dans les établissements ?

FM : Nos chauffeurs et attachés commerciaux sont régulièrement en contact avec les gouvernantes des EMS et des cliniques. Par ailleurs, les membres de la direction de Lavotel sont également susceptibles de rencontrer directement certains de nos clients.

Avez-vous noté une évolution des établissements de santé suisses vers des prestations hôtelières plus élaborées et la mise en place de personnels dédiés à ces tâches ?

FM : Certaines grandes cliniques développent aujourd'hui des organisations hôtelières qui n'ont rien à envier aux hôtels. Elles mettent en place des prestations haut de gamme encadrées par de véritables responsables hôteliers. Sur notre secteur, les établissements de santé peuvent être définis en deux catégories. Certains établissements recherchent les prix les plus avantageux pour une prestation standard, tandis que d'autres privilégient des prestations de qualité supérieure afin de se démarquer de la concurrence. Face à ces nouvelles demandes, nous avons dû nous adapter. Nous sommes actuellement en mutation et nous restons à l'écoute de nos clients. Aussi, certaines de nos usines sont effectivement spécialisées dans les prestations haut de gamme.

Quelles sont les contraintes liées à votre activité dans le milieu hospitalier ?

FM : L'une de nos principales contraintes est liée à l'organisation. Nous ne partageons pas le même rythme ni les mêmes règles de fonctionnement que nos clients hospitaliers. Nos équipes travaillent 6j/7 et doivent fournir en linge des établissements de santé qui sont, eux, actifs 7j/7. Nous devons donc nous montrer particulièrement réactifs sur le marché de la santé afin de proposer un service adapté. Nous ne pouvons pas nous contenter de, seulement, laver le linge de notre client : nous devons désormais lui proposer une large gamme de services.

Et les contraintes normatives...

FM : Sur le secteur hospitalier, il existe effectivement certaines contraintes normatives supplémentaires. Ces normes sont aujourd'hui reprises par le secteur hôtelier, entre autres, et rendent notre travail bien plus rigoureux, quel que soit le secteur concerné. Nos usines modernes sont donc parfaitement adaptées aux contraintes des établissements de santé en matière d'hygiène. D'autre part, la réactivité dont nous faisons preuve sur le secteur hôtelier nous a permis d'être bien plus vigilants sur les gammes standard et les offres haut de gamme adaptées aux établissements de santé.

Quelles sont vos perspectives d'évolution ?

FM : Nous sommes aujourd'hui présents sur le territoire de la Suisse romande et nous souhaitons nous imposer en leader sur ce marché. Nous espérons également inciter d'autres secteurs à choisir notre offre, plutôt que de privilégier un traitement du linge en interne. L'externalisation de la blanchisserie permet à un établissement hospitalier de simplifier son mode de fonctionnement pour un coût intéressant. Grâce à une externalisation, les agents hospitaliers peuvent également se recentrer sur leur cœur de métier. De plus, grâce à un maillage efficace sur le territoire suisse, nous sommes proches de la plupart de nos clients. Cette proximité réduit grandement nos coûts logistiques, ce qui nous permet de proposer des tarifs très avantageux et une excellente réactivité.

LAVOTEL SA
Chemin de la Vuarpillière 35
CH 1260 Nyon
Tel : +41 22 361 71 21

